

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
імені О.М. Бекетова

СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ



“ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ  
(УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ)”

**ПРОГРАМА**

**навчальної дисципліни нормативної  
підготовки магістра**

**галузі знань 0306 «Менеджменті адміністрування»**  
(шифр і повна назва галузі знань)

**спеціальності “8.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування”**  
(за видами економічної діяльності)

**(шифр дисципліни за ОПП МПП 2 )**

Стандарт чинний з дати затвердження,



РОЗРОБЛЕНО:

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова,  
КАФЕДРА Менеджменту і маркетингу в міському господарстві

РОЗРОБНИКИ: професор Карлова О.А. \_\_\_\_\_  
доцент Штерн Г.Ю. \_\_\_\_\_

Схвалено **випусковою** кафедрою Менеджменту і маркетингу в міському господарстві  
Протокол від “\_29”08. 2014 року № 1

Завідувач випускової кафедри \_\_\_\_\_ ( Новікова М.М. )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програма відповідає формі Програми навчальної дисципліни, що затверджена  
Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01.

Методист НМВ \_\_\_\_\_ (Солнцевський) “\_20” “\_11” 2014 р.  
(підпис) (ПІБ)

Обговорено та рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету  
Менеджменту

Голова Вченої ради \_\_\_\_\_ (Писаревський І.М. )  
\_\_\_\_\_ 20. 08 2014 р., протокол № 2

Цей стандарт не може бути тиражований або відтворений будь яким способом без  
письмової згоди ХНУМГ

© ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2014 рік  
© Карлова О.А., Штерн Г.Ю., 2014 рік

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами. Управління якістю)” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра зі спеціальності “8.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування” (за видами економічної діяльності).

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система управління змінами та якістю, організаційно-економічний механізм її функціонування на мікро-та макрорівнях, спрямований на ефективну діяльність підприємства.

**Міждисциплінарні зв’язки:**

Вивчення цієї дисципліни безпосередньо спирається на:	На результати вивчення цієї дисципліни безпосередньо спираються:
1. Основи менеджменту	Дипломна робота
2. Менеджмент адміністрування	Магістерська робота

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів (ЗМ):

ЗМ 1. Управління змінами

ЗМ 2. Управління якістю

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**1.1.Метою** викладання навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)” є оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами. **Метою** викладання навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

**1.2.Завдання** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)“:

- розуміння сутності змін та природи їх виникнення;
- формування в студентів наукового світогляду і знань із технологій та методів управління змінами в організаціях;
- вивчення особливостей функціонування організацій в умовах безперервних змін.

**Завдання** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

**1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми** студенти повинні:

**знати:** сучасну техніку економічного мислення, методи, що ґрунтуються на кількісній оцінці стану: зіставлення, порівняння, індексний, факторний.

**вміти:** володіти навичками управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами.

**мати компетентності:** практичного й оперативного управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами та використання інструментів управління якістю з урахуванням умінь, цінностей, інших особистих якостей.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 144 години 4 кредитів ЄКТС.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1. Управління змінами**

- Тема 1.1. Теоретичні основи управління змінами
- Тема 1.2. Індивідуальні зміни
- Тема 1.3. Командні зміни
- Тема 1.4. Організаційні зміни
- Тема 1.5. Роль керівництва в управлінні змінами
- Тема 1.6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам
- Тема 1.7. Структурні зміни
- Тема 1.8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації
- Тема 1.9. Зміни корпоративної культури
- Тема 1.10. Зміни на основі інформаційних технологій

### **Змістовий модуль 2. Управління якістю**

- Тема 2.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю
- Тема 2.2. Основні проблеми управління якістю
- Тема 2.3. Міжнародний досвід управління якістю
- Тема 2.4. Вітчизняний досвід управління якістю
- Тема 2.5. Базова концепція загального управління якістю
- Тема 2.6. Системи управління якістю
- Тема 2.7. Система якості в стандартах ISO серії 9000
- Тема 2.8. Статистичні методи контролю якості
- Тема 2.9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)
- Тема 2.10. Сертифікація систем якості підприємства
- Тема 2.11. Витрати на якість та їх класифікація
- Тема 2.12. Облік витрат на якість в умовах TQM
- Тема 2.13. Аудит якості та премії якості

### **3. Рекомендована література** (підручники, навчальні посібники інша основна література, наявна в бібліотеці Університету)

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 47-54.
2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М: Инфра-М., 2002.
3. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарики, 2010. - 320 с.
4. Внуков Ю. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровін // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001.-№2.-С. 24-27.
5. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунков, А.И. Гуров й др. - М. : Горячая линия - Телеком, 2001.
6. Грищенко Ф. Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 44-46.
7. Камерон К. Диагностика й изменение организационной культурн / К. Камерон, Р. Куинн. - СПб.: ПИТЕР, 2001.
8. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2001.
9. Майк Грин. Управление изменениями : пер. с англ. / Майк Грин. - СПб. :ДК, 2007. -

360с.

10. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основные теории и практики : учеб. пособие. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело й сервис, 2002. - 160 с.
11. Одноколов О. Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні / О. Одноколов, В. Тетера // Стандартизація сертифікація, якість, - 2001. - № 2. - С. 14-17.
12. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. - СПб.: Наука, 2000.
13. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - СПб. : Питер, 2002.
14. Стандарты ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 39-43.
15. Сенге П. Танец перемен: новне проблеми самообучающихся организаций / П. Сенге, А. Клейнер, Ш. Роберте й др. - М., 2003.
16. Федюкин В.К. Методы оценки й управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. - М.,2001
17. Фомичев С.К. Основы управления качеством: учеб. подобие. / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябина. - К.: МАУП, 2000. - 196с.
18. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Д. Харрингтон, К. Зсселинг, Х. Нимвеген. - СПб., 2002.
19. Шаповал М.Л. Менеджмент якості : підручник / МЛ. Шаповал. - 3-тє вид. випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. - 471 с.

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання екзамен**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Поточні та підсумкові тестові завдання.

## АНОТАЦІЯ

Мета вивчення дисципліни «Управління змінами»: оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами. Метою вивчення дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Предмет вивчення дисципліни «Управління змінами» - виявлення і подолання опору змінам і способи їх вибору.

Предмет вивчення дисципліни «Управління якістю» – загальні закономірності та особливості споживчих якостей продукції та організаційно-економічні характеристики процесів її створення, споживання (експлуатації) та утилізації, а також діяльність з удосконалення цих процесів.

Змістовий модуль 1. Управління змінами

Змістовий модуль 2. Управління якістю

## ABSTRACT (ANNOTATION)

**Purpose:** SPP 2.3. Change management discipline: the acquisition of practical knowledge and acquire practical skills in organization of the process of change management.

**Purpose:** SPP 2.5. Quality management is to develop in students the system of knowledge on the theory and methodology of quality management; principles of construction and functioning of quality management systems; study of legal, organizational and economic questions of quality management.

**Subject:** SPP 2.3. Change management - identifying and overcoming resistance to change and the ways of their choice.

**Subject:** SPP 2.5. Quality management - identification of parameters of products quality and organizational-economic characteristics of the process of its creation, consumption (use) and recycling, as well as the activities on the improvement of these processes.

Content module (Ref) 1. Change management

Content module (Ref) 2. Quality management

## АННОТАЦИЯ

Цель изучения дисциплины «Управление изменениями»: овладение практическими знаниями и приобретения практических навыков по организации процесса управления изменениями.

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов системы знаний по теории и методологии управления качеством; принципов построения и функционирования систем управления качеством; изучение нормативно-правовых, организационных и экономических вопросов управления качеством.

Предмет изучения дисциплины МПП 2.3. Управление изменениями - выявление и преодоление сопротивления изменениям и способы их выбора.

Предмет изучения дисциплины МПП 2.5. Управление качеством - выявление параметров потребительских качеств продукции и организационно-экономические характеристики процессов ее создания, потребления (эксплуатации) и утилизации, а также деятельность по совершенствованию этих процессов.

Содержательный модуль 1. Управление изменениями

Содержательный модуль 2. Управление качеством